

ANALISIS PELAYANAN JASA PADA PT SUKMA PUTRA SARANA

**IRDANTYO DIMAS
8223108300**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

ANALYSIS OF SERVICES AT PT SUKMA PUTRA SARANA

IRDANTYO DIMAS

8223108300



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII
MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

IRDANTIO DIMAS. 2010. 8223108300. Analysis of Services in PT Sukma Putra Sarana. Study Program, Diploma In Marketing Management. Department of Management.

This scientific work aims to understand and analyze services facilities in pt sukma son .In this research , using a method of descriptive writer .By using the study of literature and the questionnaire with the results of respondents were then spread recapitulated 30.

Based on research results can be seen the process of services most respondents who use services in pt sukma the son of a means through five dimensions namely tangibles, reliability , responsiveness, assurance , and emphaty

Keywords : procedures, sevice.

ABSTRACT

IRDANTIO DIMAS. 2007. 8223108300. Analysis Services at PT Sukma Putra Sarana. DIII Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

This scientific work aims to find out about the analysis of PT Sukma Putra Sarana. In conducting this research, the author uses descriptive. From the results of the writing can be seen that to identify the internal and external conditions involved as input to the design process so that the process designed PT Sukma Putra Sarana can run an optimal, effective, and efficient.

Keywords: Services Product.

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE, M. Si

NIP. 19720617.199903.1.001

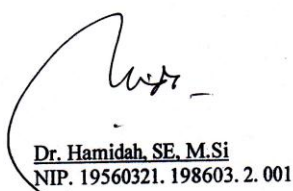


Ketua Jurusan Manajemen

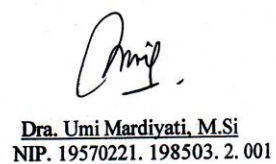
Jakarta,

2015

Ketua Program Studi Pemasaran



Dr. Hamidah, SE, M.Si
NIP. 19560321. 198603. 2. 001



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221. 198503. 2. 001

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama

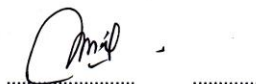
Tanda Tangan

Tanggal

Ketua penguji

Dra.Umi Mardiyati, M.Si

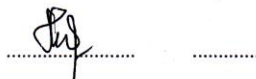
NIP. 1957 0221 1985 03 2 002



Penguji ahli

Dra. Sholikhah, MM

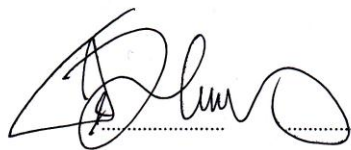
NIP. 19620623 199003 2 001



Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si

NIP. 19720617 199903 1001



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah. Adapun maksud dari penyusunan Karya Ilmiah ini adalah sebagai salah satu syarat dalam mencapai jenjang Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dan disusun berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan pada **PT SUKMA PUTRA SARANA**.

Dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini, Penulis mendapat bimbingan, saran, dan bantuan baik materil maupun spiritual dari segenap pihak. Maka dengan ketulusan hati, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- 1.Drs. Dedi purwana, ES, M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- 2.Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan dan masukan bagi Penulis dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
- 5.Kedua Orang Tua, dan Adik-adik saya yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat serta menjadi motivasi saya untuk lulus kuliah.
6. Hendy selaku Kabag. SDM PT Sukma Putra Sarana

7. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan doa khususnya

Olive, Agassi, Okvaly, Suci, Fuad, Arif, Heksa, Anunk, Vickry, Febryan, Andifiki, Rizk yambhudi, Afri, Hejuno, Hardi serta khususnya buat khairifah nauli.

9. Seluruh karyawan PT Sukma Putra Sarana yang telah memberikan bantuan kepada Penulis selama melakukan observasi.

Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga Karya Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 2015

Penulis